

経営生活論からみたサービスの有用性

—「経営におけるプロフェッショナル・サービス」研究の視座を求めて—

坂 井 恵

目次

はじめに

1. 機能としてのサービス
 2. サービス客体の理解—生活者と経営体—
 3. サービスの有用性を捉える枠組み—生活サービスと経営サービス—
- おわりに

はじめに

サービス創造人材の育成を主たる教育目標に掲げ、2009年4月に開設された本学サービス創造学部は、今年で三年目を迎えようとしている。しかし、本学部の会計教育がサービス創造人材の育成に貢献していくためには、依然多くの課題を抱えていることを認めざるを得ない。果たして、会計教育はいかにしてサービス創造人材の育成に貢献できるのだろうか。まずはこの問いに答えていくことが、われわれの教育の有効性を高めるために不可欠である。一方、本学部がサービス創造人材の育成を教育目標に掲げていることは冒頭で述べた通りであるが、「サービス」という用語の多義的な性格もあり、そこで想定されている人材像を具体的なレベルで理解することは困難な状況にある。このため、本学部で育成しようとする人材像をより明確に設定することが、会計教育のみならず、他の専門領域の教育においても、その有効性を高める上で有用であると言えよう。

われわれは、かかる育成人材像の選択肢の一つとして、「経営におけるプロフェッショナル」を取り上げたい。20世紀前半の米国でプロフェッションとしての経営のあり方についての研究を残したFollettは、プロフェッションという言葉が「科学の基礎」と「サービスの動機」を含意していることを指摘している⁽¹⁾。つまり、一般的に証明されかつ体系化された知識を用いて他者のためにサービスを提供する専門的職業を指し、プロフェッションと呼んでいるのである。さしあたって本稿では、体系的な知識を用いてサービスを提供し得るあらゆる職業を広くプロフェッションと捉えておき⁽²⁾、プロフェッションにより提供されるサービスを「プロフェッショナル・サービス」と呼ぶこととしたい。そして、企業等の経営に必要な人事、マーケティング、財務、情報管理、会計等の種々のプロフェッショナル・サービスを提供する職業人を「経営におけるプロフェッショナル」と捉

(1) Follett [1973] p.88 (フォレット (米田・三戸訳) [1997] 165頁)。なお、三井は、Follettの言う「科学」とは、「体系的な観察、実験、論証から得られた知識、また、調整され、整理され、体系づけられた知識」であり、人間関係をともなう経営問題への適用が可能なものと考えられていることを指摘している。三井 [2009] 179頁を参照。

えて、本学部における育成人材像に付け加えることとしたい。このような提案は、経営学、マーケティング、経済学、情報学、会計学といった社会諸科学を基礎としてサービスの教育を行い、経営学の学位を提供する本学部の性格に鑑みれば、許容される提案であろう。

さて、このように本学部の育成人材像の一つに経営におけるプロフェッショナルを付け加えた場合、そこではプロフェッショナル・サービス研究が求められるのが当然の帰結と言えよう。そして、プロフェッショナル・サービス研究を進めるにあたり、プロフェッションとは何か、あるいはサービスとは何か、といった問題を明らかにしなければならないであろう。しかし、われわれのプロフェッショナル・サービス研究は緒に就いたばかりである。このため本稿では、「経営におけるプロフェッショナル・サービス」研究の基本的な視座を求めて、サービスに関する試論を提示していくことにする。

1. 機能としてのサービス

これまで、経済学、経営学、マーケティング、商品学、あるいは工学等の分野で、サービスに関する様々な研究がなされてきている。そこでは、サービスを「市場で取引される財のうち物財以外の財」として捉えている場合もあれば、「物財以外の財の生産活動」、あるいは「受け手に状態変化を引き起こす行為」をサービスとして捉えている場合もあるなど、サービス概念もまた様々に設定されている⁽²⁾。サービスとは何か、という問いは、サービスの研究において避けては通れない重要な問題であるが、これまでのサービス研究に関する詳細な検討はひとまず置き、ここでは本稿における作業仮説としてのサービス観を示すことにする。

われわれは、サービスとは「機能を発揮すること」を意味するものと捉えていく⁽⁴⁾。換言すれば、「何らかの有用性をもたらす働き」であり、その働きには物理的な作用もあれば心的状態への働きかけも含まれるものとする。また、サービスを市場での取引の対象となるサービス財に限定せず、一般的には市場での取引の対象とならないようなサービスも検討の対象に含めていく。きわめて抽象的ではあるが、まずはこのようにサービスを幅広く捉えておき、以下の三点について検討を加えることで、サービスをより具体的に理解

(2) なお、Follett は、プロフェッショナルがサービスの品質を確保するための拠り所となる標準の重要性を指摘し、同時に、かかる標準の維持や改善、また標準の厳守を通じた公衆の教育に関して、プロフェッショナルの団体が責任を果たしていく必要性を指摘している。Follett [1973] pp.106-109 (フォレット (米田・三戸訳) [1997] 190-194頁)。また、会計プロフェッションの歴史的研究を行った友岡は、プロフェッションが社会的に認知される上でその団体の存在の重要性を指摘し、団体の設立をもってプロフェッション成立の指標としている。友岡 [1995] 169頁および友岡 [2010] 46-47頁を参照。このように、標準や団体の存在をもって厳格にプロフェッションの要件とした場合、プロフェッションは弁護士や公認会計士などの一部の職業に限定されてしまうであろう。しかし、本稿では標準や団体の重要性を認めつつも、それらをプロフェッションの要件とはせずに、たとえ標準や団体の役割が発展途上にあっても、体系的な知識に基づいてサービスを提供する可能性のあるあらゆる職業を、プロフェッションと呼ぶこととする。

(3) 本稿ではサービス概念の詳細な検討は行っていないが、様々なサービスの定義については、野村 [2008]、近藤 [2007]、亀岡 [2007]、新井・下村 [2006]、羽田・中西 [2005]、パートほか (白井・平林訳) [2004]、羽田 [2002] を参考にしている。

(4) 例えば、Follett や野村もサービスを機能として捉えている。Follett [1973] pp.104-105 (フォレット (米田・三戸訳) [1997] 187-188頁)、野村 [2008] 38頁を参照。

していききたい。第一に、その機能を発揮してサービスを提供する主体、すなわちサービス主体は何かという問題であり、第二に、サービスによってもたらされる有用性を享受する主体、すなわちサービス客体は何かという問題、そして第三に、サービスによってもたらされる有用性とはいかなるものかという問題である。

ここでは、第一のサービス主体の問題から確認しておきたい。サービス主体としてまず挙げられるのは、当然のことながら「人」である。接客、給仕、家事など、いわゆるサービス業において提供されるサービスの多くは「人」の働きにより提供されているし、上述したプロフェッショナル・サービスも基本的には「人」が提供するサービスと言える。また多くのサービス研究においても「人」によるサービスの提供が想定されており、「人」をサービス主体とみなすことにはそれほど議論の余地はないであろう。問題は、「人」以外のサービス主体を想定するかどうかである。

われわれは、「物」や「情報」など、「人」以外のものもサービス主体とみなす立場をとる。ここで言う「物」とは、道具や機械、水や空気などを含むあらゆる物質を指している。また「情報」としては、新聞やテレビ等で報道される情報、技術やノウハウに関する情報などに加えて、音楽や絵画などの芸術作品も含めてよいであろう。これら「物」や「情報」は多くの場合、「人」が利用することによってはじめて機能を発揮することになる。例えば、自動車は「人」が運転してはじめて走行できる、というように、その機能を発揮させているのは「人」である。このため、「物」である自動車がサービス主体となっているわけではない、とする見方もできるであろう。しかし、動力性能を駆使して何かを運ぶという機能は、「人」が提供しているわけではなく、自動車という「物」固有の働きとみなすことが妥当であろう。つまり、「物」や「情報」が何らかの有用性をもたらす機能を発揮する場合、たとえその契機が「人」の利用にあったとしても、われわれは「物」や「情報」に固有の働きをサービスとみなすのである。

それでは、「人」や「物」、あるいは「情報」が複数合わさって一体となって機能している場合は、何をサービス主体と考えればよいであろうか。例えば、新聞は「情報」であるニュースと「物」である紙が一体となって機能しているし、鉄道は「物」である車両や線路、駅舎等の設備が「人」や「情報」と一体となって機能していると言える。このように、「人」、「物」、「情報」が複数合わさり一体となって機能するものを本稿では「システム」と呼び⁽⁵⁾、「システム」自体もサービス主体とみなすことにする⁽⁶⁾。そして、企業、病院、学校、行政機関等、何らかの事業を営む経営体は、多数の「人」、「物」、「情報」が合わさり、一体となって機能する「システム」の代表例と言えよう。

以上のようにわれわれは、「人」に加えて「物」、「情報」、「システム」もサービス主体とみなしていくが、続いて、第二のサービス客体の問題についても確認しておかなければならないであろう。まず、サービス客体として「人」を想定することは、サービス主体と

(5) 「人」、「物」、「情報」はそれぞれ複数の要素が一体となって機能するものであり、したがってそれら自身も単独で「システム」とみなすことが可能である。しかし、ここでは説明の便宜上、「人」、「物」、あるいは「情報」のいずれかに分類することができないものだけを、「システム」と呼ぶことにする。

(6) なお、野村は、サービスを「人」「物」「システム」がその機能を働かせ、有用性を発揮すること」と定義し、「システム」をサービス主体とみなすわれわれと類似したサービス概念を示している。野村 [2008] 38頁を参照。

同様、特に議論の余地はないであろう。ここでも問題となるのは、「人」以外のサービス客体を想定するかどうかである。サービス主体が働きかける対象には、「人」に加えて、「物」、「情報」、「システム」も含まれてくると考えられる。例えば、製造する、修理する、調理する、あるいは清掃するといった「人」の働きは、通常は「物」に対する作用である。機械が作動する際は、「物」である部品が相互に作用し合っている。また、情報システムを開発する仕事は「人」が「情報」に働きかけていると言えるであろうし、企業等の経営体に仕事を提供することは、「人」が「システム」にサービスを提供しているとみなすことができるであろう。このように考えれば、理屈上は「物」、「情報」、「システム」のすべてをサービス客体とみなすことが可能となる。しかしながらわれわれは、第三の問題、すなわちサービスの有用性の問題を検討していくにあたり、二つのサービス客体に着目していきたい。一つは「人」であり、もう一つは「システム」のうち「経営体」である。なぜなら、経営におけるプロフェッショナル・サービス研究にとっては、「人」と「経営体」に有用性をもたらすサービスを検討することが、特に重要であると考ええるからである。したがって本稿は、サービスによって「人」と「経営体」にもたらされる有用性について検討することを目的としていく。しかし、その前に、サービスの有用性を享受する主体である「人」と「経営体」を、どのような存在とみなしていくかについてのわれわれの立場を確認しておく必要がある。

2. サービス客体の理解—生活者と経営体—

「人」とは、あるいは「経営体」とは、どのような存在であるのか。これはきわめて哲学的な問いであり、われわれにとって到底手に負うことのできない問題である。しかし、サービスによって「人」や「経営体」が享受する有用性を問題とする以上、「人」や「経営体」が何を目的とし、どのような活動を行う存在であるか、といったことを不明のままにしておくわけにはいかないであろう。幸いなことに、このような難問に真正面から取り組んでいる研究がある。小笠原経営生活論がそれである⁽⁷⁾。われわれは、「人」や「経営体」に対するサービスの有用性を検討していくにあたり、この経営生活論の枠組みを用いていくこととしたい。したがってここでは、経営生活論において「人」と「経営体」がどのような存在とみなされているかを確認しておこう。

2.1 生活者とは

小笠原は、経営生活論を展開するにあたり、そこでの人間観を以下のように述べている⁽⁸⁾。

すなわち人間は、その動機はともかく“生きる”存在であり、その方法はともかく“生きている”存在である。生物としての人間の〈生きる〉という本然を具体化する生存形態が「生活」なのであって、人間の「生きている」全領域が「生活」である。

(7) 小笠原 [2004] 第四章。

(8) 小笠原 [2004] 97頁。

つまり、「人」を生活する存在としてみているのである。われわれはこのことをより明確に表現するため、経営生活論における「人」概念を「生活者」と呼ぶことにしたい。そして、「生活者」として「人」を捉えていくためには「生活」の概念が鍵を握ることになるが、かかる生活概念を理解していく上で留意しなければならない点がある。それは生活が、単に生計のみを意味するものでも、あるいは経済合理性の規準によって行為することだけを意味するものでもない、という点である。小笠原は、生活とは「人間性（主体性）」という人間存在の根源的要因を実現するような〈生の活動〉にほかならない」として、次のように述べている⁽⁹⁾。

生活の消極的意味は〔生きる＝食べる＝生存する〕ことであっても、その積極的意味は人間が「生きる」という営為において「人間的であること」を実現する全面的行為であって、〔生きる＝活きる〕、〔活きて生きる〕という主体的営為のなかにこそ見いだされと言うほかない。〈活きる〉という生き方を論じることは、およそ科学に馴染まないが、これはわれわれの経営哲学における基本的な人間観である。すなわち人間は、現在おかれている生活状況がどのようなものであれ—たとえ極貧の経済状態であれ、病魔に冒されている状態であれ、きょうの楽しみも明日への希望も見出せない状態であれ、果ては犯罪人の境遇であれ—心底では「活きて生きる」こと、何らかの「欲び」を感じ、心身が充実して“いま生きていることが有難い”と感じるような〈生〉を望んでいるものである、という人間観である。もちろん現実には、上記のような、〈活きる〉状態とはほど遠い、または反対方向の日常生活に陥ることも否定できないし、自分なりの〈活きる〉すべを見出せない（もしくは見失ってしまう）人々もいるであろう。

さらに言えば、「活きて生きる」ことの内実は主観的である。自分の〈生〉をどのようなものとしたいか、どのようなものにするかの問題は、個々人の最終的にして他者が不可侵の主体性の核心であろう。しかし、ここではつぎのことだけを指摘しておきたい。それは、〈活きる〉ことは決して大仰な生きかたではなく、ましてある一定の「理想的な生きかた」を志向するものでもない、ということである。それはごく単純かつ素朴な、そして「人間的」な願望（wish）、祈願（prayer）に発する〈自分らしさ〉の自覚的実現である。

このように、経営生活論における生活とは「活きて生きる」ことであり、生存に必要な糧を得ることや、健康を維持して長寿を全うすることだけを意味しているわけではないのである。もちろん、生存することやそのために生計を営むことの重要性も認められているが、「人」が食べるために生きる動物的存在にとどまらず、人間的存在として生きることが望むものであるという見方が、生活概念の根底に横たわっているのである。つまり生活とは、人間としての欲び、心身の充実、あるいは心の平安といったものに対する願望や祈願を実現するための生き方（活き方）を探求しながら、生涯にわたって営まれる全人格的な行為であると解釈することができよう。また、「人」が求める生き方には唯一の理想型があるわけではないという点も、われわれがサービスの有用性を検討していく上で重要

(9) 小笠原 [2004] 115-116頁。

な指摘である。どのような生活を望むか、どのように生活を送ろうとするか、という生活観の問題は、「生活者」にとっての主体性の核心であり、したがってどのようなサービスを求めるかも、個々の「生活者」によって異なってくると言えよう。

さて、経営生活論は以上のように生活を捉えた上で、さらに人間生活の一般型を示している。それは、①生計、②参加、③関係、④自律化、の四領域から構成される生活形態である。これら人間生活の四領域は、それぞれ以下のように定義される⁽¹⁰⁾。

〔生計〕とは、生活財の入手と運用を意味し、人間の生存にとって基本的かつ不可欠の営みである。また〔生計〕は、「生活者」の一定の生活観と生活計画に基づく所得と支出の経済活動とされる。現代生活においては、多くの場合就労によって収入を獲得し、購買によって生活財が入手されるが、生活の質を左右するのは収入よりもむしろ購買活動とされている。

〔参加〕とは、就労、事業経営、奉仕等を通じて「社会」の一員として活動することであり、社会的存在である人間が、社会の一員としてのアイデンティティを持って生きるために必要不可欠の要素とされる。また就労は、単に〔生計〕のためだけの活動ではなく、個人を社会へ連結する社会貢献活動でもあり、〔参加〕にとっても重要な意味を持つことが主張されている。

〔関係〕とは、血縁関係、仕事関係、友人関係、その他多種多様な交友関係による協力関係の形成とそこでの心的交流である。けっして「一人では生きられない」存在である人間にとって、〔関係〕は基底的にして中心的な生活領域であり、人間が「人間」として生きることのほぼ全面に重なる側面とされる⁽¹¹⁾。

〔自律化〕とは、生活の自己統制であり、「人格」のバランスを維持して人間が人間的に生きるために不可欠の要素とされる。生活とは「全体として生きる」ことであるため、全体のバランスが重要であり、生活の自己統制によって初めて〔生計〕、〔参加〕、〔関係〕を含む全体のバランスが実現されることが指摘されている。

以上が、経営生活論における人間生活の概念である。われわれは、かかる人間生活を営む主体である「生活者」を、サービスの有用性を享受する主体として検討の対象としていく。

2.2 経営体とは

われわれは、サービス客体として「経営体」に着目していくが、そこでは、主に株式会社という企業形態をとる事業主体（いわゆる企業）に加えて、病院や学校、行政機関あるいはその他の非営利組織など、何らかの事業を営むあらゆる形態の組織的な事業主体を想定し、「経営体」という用語を用いてきた。しかし、経営生活論における「経営体」概念は、主として三つの経営理論に立脚し、より厳密かつ詳細に規定されている。一つは、経営存在を事業、企業、経営の三つの要素に分析して捉えていくことを特徴とする山本の「経営体」概念であり⁽¹²⁾、もう一つは、人々の協働を中心とした物的、生物的、個人的、

(10) 小笠原 [2004] 112-114頁を参照。

(11) ここでの人間存在に関する考え方は、「個人主義」ではなく、「人間主義」に近いことが指摘されている。小笠原 [2004] 121頁を参照。なお、人間主義については浜口 [1982] を参照。

(12) 山本 [1961] 237-238頁および山本 [1964] 51頁を参照。

社会的要素の複合体として「経営体」を捉える Barnard の協働システム概念であり⁽¹³⁾、そして、協働システムとそこに含まれる人間との同型性を説いた村田の垂直同型の理論である⁽¹⁴⁾。ここでは、これらの経営理論について詳細に検討する余裕はないため、経営生活論における「経営体」概念を理解する上で重要と思われる点のみを示すこととしたい。

一つは、「経営体は自らの意思を有する一個の主体であり、自らの躍動力をもって行為する主体として行為的主体存在である⁽¹⁵⁾」、と捉える点である。すなわち、「経営体」は単に観念的なもの、仮構的なものであって本質的には虚構に過ぎないとみなす立場とは一線を画し、「経営体」を行為主体として積極的に認める点が、ここでの「経営体」概念の第一の特徴である。

もう一つは、「経営体」と人間を同型とみなす点である。これは、「経営体」は「物的、生物的、個人的、社会的諸要素が、能動活性によって全体として統一された複合システムである」という点で構造的に人間と同型であり、同時に「経営体」と人間は全体システムと部分システムという関係にあるという見方である。この関係性は「垂直同型」と呼ばれ、かかる垂直同型性に基づいて「経営体」を人間のアナロジーにおいて解釈している点が、経営生活論の方法における重要な特徴と言える⁽¹⁶⁾。

そして三つ目は、「経営体」を生活主体として捉える点である。上述したように、「経営体」は行為主体であり、「それ自体が全体として独自の意思、価値システム、性格、能力、行動特性をもち、一個の経営体人格をもって「生きている」⁽¹⁷⁾」とみなされ、同時に「生活者」たる人間と垂直同型にあるため、「経営体」も人間生活の基本構造とほぼ同型の生活を営む主体と捉えられているのである。

経営生活論はこのように「経営体」を捉えた上で、「経営体」の生活、すなわち経営生活が、①企業（生計）、②事業（参加）、③組織（関係）、④管理（自律化）、の四領域から構成されるところとして、各領域を以下のように定義している⁽¹⁸⁾。

〔企業〕とは、人間生活の〔生計〕に相当するもので、「経営体」の資本システムを意味する。資本＝物的システムは「経営体」の生活財であり、その入手は資本と利潤の獲得となる。人間生活が生活財の入手を目的とはしていないのと同様に、資本と利潤の獲得は「経営体」の存続のための手段とみなされる。

〔事業〕とは、人間生活の〔参加〕に対応し、「社会的有用財および生活必要財（サービスを含む）を継続的・反復的に生産し、市場に供給すること⁽¹⁹⁾」を意味する。〔事業〕は、経営生活の目的に位置づけられ、「経営体」が社会的制度としてその成立を承認され、社会的存在として生活する上でのレーゾンデートル、アイデンティティとされる。

(13) Barnard [1938] p.65（バーナード（山本・田杉・飯野訳）[1968] 67頁）。なお、Barnard は経営生活論の人間観にも重要な影響を与えているが、小笠原は Barnard 人間論を深めた三戸経営学の重要性についても言及している。小笠原 [2004] 61-62頁を参照。また三戸による Barnard 人間論の解釈については、三戸 [1977] 85-129頁を参照。

(14) 村田 [1984] 23-25頁を参照。

(15) 小笠原 [2004] 74頁。

(16) 小笠原 [2004] 75-77頁を参照。

(17) 小笠原 [2004] 98頁。

(18) 小笠原 [2004] 117-118頁を参照。

(19) 小笠原 [2004] 42頁。

〔組織〕とは、人間生活の〔関係〕に対応し、「経営体」の目的体系のもとに調整された諸活動（二人以上の人々の協働）のシステムを意味する。人間が協働なくして生活し得ないのと同様に、「経営体」も利害関係者との密接な社会的関係を構築しなければ生活し得ない。〔組織〕は、「経営体」が生きて生きるために必要不可欠の要素であり、「経営体」の主体性の源泉とされる。

〔管理〕とは、人間生活の〔自律化〕に対応し、経営生活の全体のバランスをはかる経営統治機能であると同時に、経営生活の質的向上をめざす経営倫理機能を意味する。また〔管理〕は、「経営存在の全体性とそれに関わるすべての要素的個性との同時的発展をはかる基本原理の探究⁽²⁰⁾」がその根本にあり、「過去を前提として現在に立ちながらも、経営体の〈未来〉を展望し創造する機能に他ならない⁽²¹⁾」とされる。

経営生活論における「経営体」概念および経営生活の概念を要約すれば、以上の通りとなる。われわれは、かかる概念に基づいて、経営生活の主体である「経営体」に提供されるサービスの有用性を検討していく。

3. サービスの有用性を捉える枠組み—生活サービスと経営サービス—

これまで見てきたように、われわれは、「人」、「物」、「情報」、「システム」が何らかの有用性をもたらす機能を発揮することをサービスとして捉え、サービスの有用性を享受する主体として「生活者」と「経営体」に着目してきた。そして、われわれがサービスをよりよく理解するためには、サービスの有用性とは何か、という問題についても理解しておかなければならない。果たして、「生活者」や「経営体」にとってどのように役立つことを、サービスの有用性として捉えればよいのであろうか。ここでは、「生活者」に有用性をもたらすサービスを「生活サービス」、「経営体」に有用性をもたらすサービスを「経営サービス」と呼ぶこととする⁽²²⁾。そして、上述した経営生活論の人間生活と経営生活の枠組みを用いて、生活サービスと経営サービスのそれぞれの有用性を以下で検討していくこととしたい。

3.1 生活サービスの有用性

われわれは、日々の暮らしの中で、様々な種類の生活サービスの提供を受けている。家事、飲食、交通、情報通信、小売、医療、教育、エンターテインメントなど、われわれの身近な経験に照らし合わせただけでも、枚挙にいとまがないほど多種多様な生活サービスを思い浮かべることができるであろう。同時に、それらのサービスにより「生活者」にもたらされる有用性も、様々な種類のものがあると考えられる。ここでは、経営生活論における人間生活の基本構造にそって、生活サービスの有用性を〔生計〕、〔参加〕、〔関係〕、〔自律化〕の各領域への貢献として捉えていくことを試みていきたい。

(20) 小笠原〔2004〕41頁。

(21) 小笠原〔2004〕42頁。

(22) なお、一つのサービスが同時に「生活者」と「経営体」の両者に有用性をもたらす場合も想定できるが、本稿では議論の便宜上、生活サービスと経営サービスに区別してサービスの有用性を検討していく。

(1) 「生計」における有用性

「生計」は、生活財の入手と運用を意味し、所得と支出の経済活動とされる。「生活者」は自らの生活観に基づいて日々の活動を行うが、そのための時間や資源は限られている。このため、活動を効率的に行ったり、あるいは活動に役立つ物や情報等を効果的かつ効率的に入手したりすることが求められる。また、今日の社会では、物などの生活財の入手は購買活動を通じて行われることが一般的であるため、購買活動に必要な資金を得なければならない。このため、収入を効果的に得たり、資金を効率的に使用したりすることが求められる。このように考えると、生活者の日々の活動の効率化、活動に有用な物や情報等の入手、収入の獲得や支出の効率化等への貢献が、「生計」にもたらされる有用性と言えよう。

(2) 「参加」における有用性

「参加」とは、就労、事業経営、奉仕等を通じて社会の一員として活動することである。社会の一員でありたい、そのために社会に貢献する仕事をしたいという素朴な願いは、誰しも少なからず抱いているであろう。そのような願いを実現するためには、自らの能力を発揮できる仕事の機会が求められるであろうし、また納得のいく仕事をするためには、自らの能力を向上させる必要があると言えよう。したがって、「生活者」が望む仕事の機会の提供や、仕事に必要な能力の向上等への貢献が、「参加」にもたらされる有用性に該当すると思われる。

(3) 「関係」における有用性

「関係」とは、多種多様な交友関係による協力関係の形成とそこでの心的交流を意味する。小笠原の指摘にもあるように、「人」は他者と協力してこそ生きられるという合理的側面と、他人を愛し他人から愛されてこそ生きられるという非合理的側面の両者から、誰もが他者との協力関係や交友関係を築きたいと願うであろう⁽²³⁾。したがって、他者との協働の機会を提供したり、他者との信頼関係を維持したり、あるいは家族関係や友人関係等の交友関係を発展させたりすることへの貢献が、「関係」にもたらされる有用性に該当すると言えるであろう。

(4) 「自律化」における有用性

「自律化」は、生活の自己統制であり、「人格」のバランスを維持するために不可欠の要素である。「人」は、生涯にわたり常に変化する内外の環境と向き合って生きていかなければならない。成長する時もあれば老いる時もあり、自らの願いを実現できる時もあれば挫折する時もあるであろう。また時には、自らの生活において「生計」を優先すべきか、「参加」を優先すべきか、あるいは「関係」を優先すべきかといった迷いを抱えたまま活動を続けなければならない局面にも遭遇するであろう。そのような複雑な生活状況において、われわれはいかにして「人格」のバランスを維持しているのであろうか。一つは、学問を通じて学習したり自らの経験を省察したりすることが考えられるであろう。また、音楽や美術などの芸術にふれて感動したり、スポーツやエンターテインメントなどの娯楽や趣味を通じて明日への鋭気を養ったりすることも求められると言えよう。このように、「人格」のバランスを維持したり、あるいは「人格」を発展させたりすることに貢献することが、「自律化」にもたらされる有用性に該当すると思われよう。

(23) 小笠原 [2004] 114頁を参照。

このように、生活サービスの有用性を経営生活論の枠組みにしたがって検討すると、〔生計〕、〔参加〕、〔関係〕、〔自律化〕における様々な貢献を、「生活者」にもたらされる有用性として捉えていくことが可能であろう。

3.2 経営サービスの有用性

これまで見てきたように、われわれは様々な生活サービスに支えられて日々の生活を営んでいるが、ここで、生活サービスのかなりの部分が「経営体」によってもたらされていることを指摘しておきたい。われわれの生活に必要なサービス財の大半は「経営体」からの購入に頼らざるを得ないし、また「生活者」に利用されて有用な働きをする物や情報、システムの多くも「経営体」が製造、開発したものである。さらに「経営体」は、その事業活動を通じてサービス財や物財等を提供することにとどまらず、出資の機会を提供して「生活者」の〔生計〕や〔参加〕に有用性をもたらしたり、就労の機会を提供して〔生計〕、〔参加〕、〔関係〕に貢献したりしているのである。このように考えると、今日のわれわれの生活にとって、「経営体」が果たしている役割がきわめて重要であることがわかるであろう。

一方で、「経営体」が存続し、生活サービスの主体として重要な役割を果たし続けていくためには、経営生活に有用性をもたらす経営サービスが必要になると言える。経営サービスもまた、人、物、情報、システムのすべてにより提供されていると言えるが、われわれの仕事の多くが「経営体」に対するものであることを考えれば、経営サービスの主体としての「生活者」の役割は重要であると言えよう⁽²⁴⁾。そして、そこで提供される経営サービスに様々な種類があることも多言を要しまい。ここでは、かかる経営サービスの有用性を、上述した経営生活の基本構造に基づいて検討していきたい。経営サービスの有用性を〔企業〕、〔事業〕、〔組織〕、〔管理〕の各領域への貢献として捉えていくと、以下のように理解することができるであろう。

(1) 〔企業〕における有用性

〔企業〕は、「経営体」の資本システムを意味する。「経営体」は限られた資源を用いて自らの活動を行わなければならない。このため、活動を効率的に行ったり、活動に役立つ物や情報等を効果的かつ効率的に入手したり、収入を効果的に得たり、資金の調達を効率的に行ったりすることが求められる。したがって、「経営体」の活動の効率化、活動に有用な物や情報等の入手、収入の獲得や資金の調達等への貢献が、〔企業〕にもたらされる有用性と言えよう。

(2) 〔事業〕における有用性

〔事業〕とは、社会的有用財および生活必要財（サービスを含む）を継続的・反復的に生産し、市場に供給することである。「経営体」が事業を行うためには、自らが生産する財を提供する場が必要となるし、また顧客が求める財を開発したり生産したりする能力が必要になる。このため、財を供給する市場の開拓や、財の開発や生産に必要な能力の向上

(24) つまり、「経営者」と「生活者」は、相互にサービスを提供し合っていることになる。サービスを媒介とした「経営体」と「生活者」の関係については、別の機会にもう少し詳しく検討したい。

等への貢献が、「事業」にもたらされる有用性と考えられよう。

(3) 「組織」における有用性

「組織」とは、「経営体」の目的体系のもとに調整された諸活動（二人以上の人々の協働）のシステムであり、「経営体」が生きて生きるために必要不可欠の要素とされる。このため、かかる諸活動のシステムを存続させることが、「経営体」の存続や発展にとって不可欠であると言える。したがって、人々の協働のシステムを存続させるための貢献が、「組織」にもたらされる有用性に該当すると言えよう。

(4) 「管理」における有用性

「管理」は、経営生活の経営統治機能と経営倫理機能を意味する。「経営体」も「生活者」と同様に、複雑な生活状況において全体のバランスをはかり、経営生活の質的向上を図る必要がある。「管理」の職能とはいかなるものか、という問題は、経営学の究極の主題の一つと言えるが、「経営体」の発展を図る経営意思決定や、それを支える経営者の能力が、「管理」の重要な鍵を握っていると考えられるであろう。したがって、経営意思決定や経営者の能力の向上への貢献は、「管理」に有用性をもたらす働きに該当すると言えよう。

以上が、経営生活論に基づくわれわれの検討により導き出された、経営サービスの有用性を捉える枠組みである。

おわりに

本稿では、経営におけるプロフェッショナル・サービス研究の基本的な視座を得ることを目的として、経営生活論に基づいてサービスの有用性を理解することを試みてきた。しかし、ここで示したサービスの有用性を捉える枠組みは、あくまでも試論に過ぎず、「生活者」や「経営体」の存在に対する理解や、人間生活と経営生活の各領域における有用性の考察は、不十分であることを認めざるを得ない。このため、今後われわれの研究を進める上で、本稿で提示した枠組みをさらに精緻化していく作業が必要である。

また、われわれが育成人材像の一つに掲げた経営におけるプロフェッショナルとは、体系的知識に基づいて経営サービスを提供する職業人と言える。したがって、「経営体」が必要とする経営サービスの具体的内容や、それぞれの経営サービスに必要な体系的知識は何か、かかる体系的知識にそれぞれの学問領域がどのように貢献することができるのか、といったことも検討していかなければならないであろう⁽²⁵⁾。これらの点についても、今後の研究課題としたい。

本稿の冒頭で引用した Follett は、プロフェッションの特徴として、上述した「科学の基礎」と「サービスの動機」の他に、「仕事への愛情」を掲げている⁽²⁶⁾。また坂井は、Follett の人間観や仕事観について、次のように述べている⁽²⁷⁾。

(25) さらにわれわれは、ドラッカーのいう「知識労働者」とプロフェッショナルとの関係も検討していかなければならないであろう。ドラッカー（上田訳）[2000] 27-29頁を参照。

(26) Follett [1973] p.105（フォレット（米田・三戸訳）[1997] 189頁）。

(27) 坂井 [2001] 161頁。

フォレットは、人間は孤立的存在ではなく、他の人間との関係においてのみ存在可能であり、動態的で、発展的な存在であると考えた。したがって、仕事は個々人の自由な発展を実現する手段であり、仕事の場としての組織は、個々人が充実した生活を営む場であり、個々人に自由をもたらす基盤となる。つまり、個人と組織の紐帯として仕事を捉え、その仕事の担い方によって個々人の自由が実現される、と理解したのである。

他人との関係においてのみ存在可能とする Follett の人間観は、経営生活論のそれと近似的であり、その仕事観は、われわれがサービスの教育と研究を行っていく上で重要な示唆を与えるものと言えよう。われわれの育成人材像である「経営におけるプロフェッショナル」にも、学問に裏付けられた体系的知識を応用して経営サービスを提供するという自らの仕事に誇りを持ち、同時に自らが提供するサービスに求められる有用性を理解し、その品質を向上させるべく常に努力を続け、自らを発展させる職業人、という意味を込めていきたい。

参考文献

- Barnard [1938]: Barnard, C. I., *The Functions of the Executive*, Harvard University Press. (バーナード (山本・田杉・飯野訳) [1968]: C. I. バーナード (山本安次郎・田杉競・飯野春樹訳) 『新訳 経営者の役割』ダイヤモンド社。)
- Follett [1973]: Fox, E. M., Urwick, L. Eds., *Dynamic Administration: The Collected Papers of Mary Parker Follett*, 2nd ed., Pitman Publishing. (フォレット (米田・三戸訳) [1997]: メアリ・P. フォレット (米田清貴・三戸公訳) 『組織行動の原理』〔新装版〕未来社。)
- 新井・下村 [2006]: 新井民夫・下村芳樹「サービス工学 製品のサービス化をいかに加速するか」『一橋ビジネスレビュー』2006年 AUT. (54巻2号), 東洋経済新報社。
- 小笠原 [2004]: 小笠原英司『経営哲学研究序説—経営学的経営哲学の構想—』文眞堂。
- 亀岡 [2007]: 亀岡秋男監修『サービスサイエンス 新時代を拓くイノベーション経営を目指して』エヌ・ティー・エス。
- 近藤 [2007]: 近藤隆雄『サービス・マネジメント入門 [第3版] —ものづくりから価値づくりの視点へ—』生産性出版。
- 坂井 [2001]: 坂井正廣「アメリカ経営学小史Ⅰ—科学的管理と人間関係論を中心として—〔遺稿〕」『経営経理』第27・28号 (故坂井正廣教授追悼号), 国士舘大学経営研究所。
- 友岡 [1995]: 友岡賛『近代会計制度の成立』有斐閣。
- 友岡 [2010]: 友岡賛『会計士の誕生—プロフェッションとは何か』税務経理協会。
- ドラッカー (上田訳) [2000]: P. F. ドラッカー (上田惇夫編訳) 『プロフェッショナルの条件—いかに成果をあげ、成長するか—』ダイヤモンド社。
- 野村 [2008]: 野村清『改定 サービス産業の発想と戦略—モノからサービス経済へ—』ランダムハウス講談社。
- パートほか (白井・平林訳) [2004]: パート・ヴァン・ローイ, ポール・ゲンメル, ローランド・ヴァン・ディードンク (白井義男監修・平林祥訳) 『サービス・マネジメント—

統合的アプローチ^④』ピアソン・エデュケーション。

羽田 [2002]：羽田昇史『サービス産業経営論—21世紀の産業・経営—』税務経理協会。

羽田・中西 [2005]：羽田昇史・中西泰夫『サービス経済と産業組織〔改訂版〕』同文館。

浜口 [1982]：浜口恵俊『間人主義の社会 日本』東洋経済新報社。

三井 [2009]：三井泉『社会的ネットワーク論の源流—M. P. フォレットの思想—』文眞堂。

三戸 [1977]：三戸公『人間の学としての経営学』産業能率短期大学出版部。

村田 [1984]：村田晴夫『管理の哲学』文眞堂。

山本 [1961]：山本安次郎『経営学本質論』森山書店。

山本 [1964]：山本安次郎『経営学要論』ミネルヴァ書房。

[抄 録]

経営生活論からみたサービスの有用性

—「経営におけるプロフェッショナル・サービス」研究の視座を求めて—

Utility of Services Based on the Management-Living Theory

—Seeking the Perspective on Studies of “Professional Services in Management”—

坂 井 恵

われわれは、学部教育における育成人材像の一つに、体系的な知識を用いて「経営体」にサービスを提供する職業人、すなわち「経営におけるプロフェッショナル」を取り上げたいと考えている。かかる人材の教育を進めていくためには、プロフェッショナル・サービス研究が必要となる。この研究ノートは、「経営におけるプロフェッショナル・サービス」研究の基本的な視座を得ることを目的として、サービスの有用性に関する予備的な研究をまとめたものである。

本稿は、「人」、「物」、「情報」、「システム」が何らかの有用性をもたらす機能を発揮することをサービスと捉え、サービスの有用性を享受する主体として「生活者」と「経営体」に着目した。そして、「生活者」と「経営体」をともに生活主体と捉える小笠原の経営生活論に依拠し、四つの領域から構成される人間生活および経営生活の各領域に必要とされる貢献の内容を考察した上で、生活サービスと経営サービスのそれぞれの有用性を捉える枠組みを提示している。